

## DAFTAR PUSTAKA

- Andari, Eni., dkk., 2008, 'Peran Costumer Satisfaction dan Image terhadap Costumer Loyalty pada Industri Perhotelan di Yogyakarta', *Jurnal Ekonomi Janavisi*, Vol. 11, No. 3, Desember.
- Anderssen, T.W. (2004), *Satisfaction, Loyalty and Reputation as Indicators of Customer Orientation in the Public Sector*. International Journal of Public Sector Management, Vol. 7, No.2, pp.16-34
- Arikunto, Suharsimi, 2010. *Metodologi Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Fatmawati, Indah, 2004, 'Citra Rumah Sakit, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan, Studi Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta', *Jurnal Utilitas* Vol. XII No.2 Juli
- Ghozali, Imam, 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Indriyantoro, Nur, dan Bambang Supomo, 2005, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi I, BPFE, Yogyakarta.
- Irianto, Yoyon Bahtiar, 2007. "Membina Loyalitas Pelanggan dan Analisis Pesaing", *Benefit Jurnal Manajemen dan Bisnis* Vol.9 No. 2
- Khamsiah, Siti, 2010. *Pengantar Public Relation*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, Philip, 2008, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Terjemahan Herujati Purwoko, Jilid IV, Prenhallindo, Jakarta.
- Kotler, P., dan Amstrong, G., (2012), *Prinsip - Prinsip Pemasaran*, Edisi 12 Jilid 1, Erlangga, Jakarta.
- Mardalis, Ahmad, 2005. "Meraih Loyalitas Pelanggan", *Benefit Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol. 9 No. 2 Desember. Surakarta
- Santoso dan Ashari 2005. *Aplikasi Statistika Dalam Penelitian*. Jakarta: Pustaka Setia,
- Santoso, Singgih, 2005. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sekaran, Uma, 2010, *Research Methods for Business; A Skill-Building Approach*, fourth Edition, John Wiley & Sons, Inc.

- Sugihartono, Joko, 2009, “Analisis Pengaruh Citra, Kualitas Layanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan, Studi pada PT Pupuk Kalimantan Timur, Sales Representative Kabupaten Grobogan”, Jurnal Komunikasi dan Ekonomi, Vol. II No.2 Januari.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta, Bandung.
- Suprpto, J., 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Sutojo, Siswanto, 2004. *Membangun Citra Perusahaan: Sebuah Sarana Penunjang Keberhasilan Pemasaran*, Jakarta: Damar Mulia Pustaka,
- Tjiptono, Fandi, 2004, *Brand Management dan Strategy*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Umar, Husein, 2008, *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*, Ghalia Indonesia, Jakarta.